

Ruta para las empresas de plataformas digitales



OXFAM
México

Esta sección analiza la brecha existente entre lo que establece el marco legal aplicable al trabajo en plataformas digitales y la forma en que las empresas cumplen o no sus obligaciones en la práctica. Si bien la ley impone a las empresas deberes claros en su carácter de patrones, como garantizar derechos laborales básicos, incorporar la perspectiva de género y diversidad y asegurar la transparencia algorítmica mediante políticas de gestión algorítmica (PGA) claras y razonables, el cumplimiento formal de estas disposiciones no siempre se traduce en condiciones de trabajo dignas, seguras y libres de violencia para las personas trabajadoras.

El objetivo de este apartado es ir más allá del análisis normativo para identificar y sistematizar los vacíos, ambigüedades y omisiones persistentes en los contratos y políticas corporativas de las plataformas. A partir de la revisión de los contratos colectivos registrados ante la STPS y de las PGA de cuatro empresas, se examina cómo éstas traducen o distorsionan las obligaciones derivadas de la reforma laboral frente a las vulnerabilidades cotidianas señaladas por las personas trabajadoras. El análisis no busca comparar plataformas entre sí, sino identificar patrones comunes en dimensiones de los derechos laborales de las personas trabajadoras del sector.

Lo que dicen los contratos y lo que sucede en la realidad

DESAFÍO	LO QUE DICEN LOS CONTRATOS Y LAS PGA 	LO QUE SUCEDE EN REALIDAD 
Opacidad algorítmica	- La ley exige transparencia en la toma de decisiones automatizadas (art. 291-J, LFT). - Los instrumentos buscan transparentar y aclarar las reglas del algoritmo que determinan los pedidos que se muestran a las personas trabajadoras. - Las políticas declaran buscar la igualdad, diversidad e inclusión. El algoritmo debe ser razonable y no debe ser factor de discriminación en contra de la persona trabajadora. - Las PGA describen que la asignación de tareas se basa en la determinación de la persona trabajadora "más idónea" (según su ubicación geográfica, cercanía con la persona usuaria, tamaño del pedido, historial de evaluaciones). - Las PGA informan sobre incentivos (monetarios o en especie) basados en el comportamiento y desempeño.	- La información del algoritmo es tratada como "información confidencial" o "secreto industrial" por los patrones, es decir, por las empresas empleadoras, lo que limita la capacidad de las personas trabajadoras para verificar y cuestionar sus decisiones. - La opacidad persiste: no existe desglose real del ingreso, ni cálculo verificable de prestaciones (aguinaldo, utilidades, vacaciones). - La ludificación (retos, bonos) funciona como mecanismo para intensificar el trabajo sin garantías. - Los contratos y políticas han sido criticados por su lenguaje ambiguo o vago. - Sigue habiendo prácticas que dependen de tiempos o volúmenes incompatibles con jornadas humanas o que ponen en riesgo la seguridad.

DESAFÍO	LO QUE DICEN LOS CONTRATOS Y LAS PGA 	LO QUE SUCEDE EN REALIDAD 
Privatización del riesgos y costos operacionales	• La persona trabajadora tiene la obligación de someterse a exámenes médicos y declarar no padecer ninguna enfermedad física ni mental que le impida desarrollar su trabajo eficientemente. • La obligación de la figura patronal de cubrir el aseguramiento por riesgo de trabajo deberá cubrirse en todo caso. • La obligación de procurar la seguridad se establece en el contrato. • Los contratos establecen que la persona trabajadora proveerá por su propia cuenta el equipo e insumos necesarios, incluyendo el equipo de seguridad y el vehículo. • La persona trabajadora está obligada a someterse a los exámenes médicos y a tomar los cursos de capacitación y adiestramiento que establezca el patrón.	• Existe falta de infraestructura básica (ausencia de acceso a sanitarios, espacios de descanso e hidratación). • La exposición constante y las jornadas excesivas causan afecciones musculoesqueléticas graves (columna, rodillas, muñecas). • La cobertura por accidentes es limitada, pues la falta de claridad implica que un accidente de trabajo sólo se considere durante el viaje y no en todo momento desde que la persona trabajadora se conecta a la plataforma. • La persona trabajadora es responsable de disponer y proveer, por su propia cuenta, todas las herramientas, equipos e insumos necesarios, por lo que asume los costos de mantenimiento, reparación y operación. • El sistema obliga a la persona trabajadora a operar como microempresa (privatización del riesgo): debe proveer y mantener su propio vehículo, pagar combustible y tecnología, y asumir todo riesgo (mantenimiento, robo, depreciación), lo que reduce drásticamente el ingreso neto. • Algunas empresas no proveen materiales de trabajo, como chalecos, mochilas, casco, o impermeables. • En algunos contratos, la persona trabajadora exime, de manera expresa, a la empresa de cualquier responsabilidad civil y penal por daños y perjuicios que llegue a causar.
Intermitencia y exclusión del aseguramiento por umbral de ingresos	• Las personas trabajadoras podrán seleccionar libremente los bloques de horario. • Se entiende que la plataforma ejercerá el mando y supervisión sólo durante el tiempo efectivamente laborado (desde que se acepta el servicio hasta que finaliza). • El pago por tarea o servicio ya contempla, de forma proporcional, el pago de descanso semanal, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo y horas extras. • La relación laboral termina automáticamente si la persona deja de tener actividad por 30 días naturales consecutivos.	• El acceso a la cobertura general del régimen obligatorio del IMSS está condicionado a generar ingresos netos mensuales equivalentes, al menos, a un salario mínimo mensual. • Si no se alcanza este umbral de ingresos, el patrón queda eximido de la obligación de entregar cuotas generales (salvo lo relativo a riesgo de trabajo). • La caída en ingresos por pausas de cuidados provoca la pérdida del estatus formal al suspenderse la acumulación de semanas de cotización en el IMSS. • Esta situación afecta a personas con obligaciones de cuidados y a mujeres embarazadas y en situación de parto o postparto.

DESAFÍO	LO QUE DICEN LOS CONTRATOS Y LAS PGA 	LO QUE SUCEDE EN REALIDAD 
Violencia y omisión de protocolos	• Los contratos contienen una cláusula que establece el Código de Ética de la empresa, como el protocolo para prevenir la discriminación y atender casos de violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual. • Las empresas tienen la obligación de establecer mecanismos de atención y seguimiento de quejas o denuncias. • Se establecen causales de penalización o rescisión del contrato por actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual cometidos por la persona trabajadora. • Los contratos hacen referencia a mecanismos tecnológicos de seguridad, como sistemas de geolocalización, controles de acceso y botones de auxilio. • Los sistemas pueden utilizar evaluaciones negativas previas entre la persona usuaria y la persona trabajadora para impedir una nueva asignación por razones de seguridad.	• No hay cumplimiento de la obligación de contar con un protocolo efectivo que atienda las situaciones de violencia de género. • No se establecen las mismas sanciones a las personas usuarias por las conductas violentas. • Los mecanismos de revisión de decisiones automatizadas (como el bloqueo o la desactivación) deben ser gestionados por personal con autonomía y poder de revisión, no por algoritmos.

¿Qué pueden hacer las empresas?

La ruta para las empresas de plataformas digitales parte del reconocimiento de que, si bien la reforma de 2024 a la LFT representa un avance normativo significativo, en la práctica persiste una brecha profunda entre el mandato legal y la realidad operativa. Vacíos, ambigüedades y omisiones en los instrumentos y políticas corporativas continúan obstaculizando la garantía de un trabajo digno y seguro, al tiempo que reproducen dinámicas de violencia estructural que afectan de manera desproporcionada a las mujeres y a las personas de las diversidades sexogenéricas.

Este contexto histórico exige que las plataformas digitales asuman su responsabilidad directa sin simulaciones. Más allá del cumplimiento meramente formal de la ley, resulta indispensable que se adopten estándares mínimos que permitan mejoras reales y sostenidas en las condiciones de vida y de trabajo de quienes sostienen la economía digital.

Los cambios fundamentales tendrían que ocurrir en cuatro grandes ejes: seguridad integral y violencia en el espacio de trabajo; transparencia algorítmica; políticas corporativas con perspectiva de cuidados; y protección ante riesgos y atención a la salud. Las empresas deben garantizar la **seguridad integral y la prevención de la violencia en el espacio de trabajo**; deben reconocer que el espacio público constituye el entorno laboral y asumir su responsabilidad de prevenir, atender y sancionar las agresiones y riesgos que enfrentan las personas trabajadoras mediante protocolos de denuncia efectivos, inmediatos y con perspectiva de género y diversidad.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
FALTA DE RESPUESTA INMEDIATA ANTE ACOSO SEXUAL, AGRESIONES O ACCIDENTES	• Implementar un protocolo integral de prevención y atención de la violencia con perspectiva de género y diversidad. Es necesario establecer mecanismos claros, con tiempos de respuesta definidos, inmediatos y humanos, articulados con las instancias de seguridad pública para prevenir, atender y sancionar situaciones de violencia. • Monitorear y alertar sobre zonas de riesgo. Identificar zonas peligrosas y patrones de violencia, e informar oportunamente a las personas trabajadoras a través de la aplicación, es una medida para prevenir exposiciones innecesarias al riesgo. • Analizar riesgos diferenciados con perspectiva de género y diversidad. Evaluar de manera específica las situaciones de riesgo que enfrentan las mujeres y las personas de la diversidad sexogenérica es indispensable para diseñar medidas de protección adecuadas. • Garantizar la compensación económica por daños. Se requiere asegurar la reparación del daño físico y psicológico sufrido por las personas trabajadoras como consecuencia de hechos de violencia ocurridos durante el ejercicio de su trabajo. • Asegurar que no haya represalias o se revictimice a las personas denunciantes. Proteger a las personas trabajadoras que denuncian situaciones de violencia también supone evitar cualquier sanción, afectación laboral o trato revictimizante. • Colaborar con fiscalías y el C5 en la atención de emergencias. Es necesario establecer esquemas de coordinación institucional para la supervisión, operación y seguimiento del botón de pánico y de los casos de violencia.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
SOPORTE ROBOTIZADO Y SIN ACOMPañAMIENTO HUMANO EN MOMENTOS DE AGRESIÓN	• Brindar atención personal e integral en casos de violencia. Se requiere garantizar una respuesta que incluya: personal capacitado en perspectiva de género y diversidad y primeros auxilios psicológicos, atención y seguimiento inmediato, monitoreo de ubicación en tiempo real, acompañamiento discreto y continuo, y activación de protocolos con fiscalías y el C5. • Implementar un botón de pánico con respuesta humana y geolocalización que sea homologado en todo el país. Incorporar, de manera obligatoria, mecanismos de emergencia con atención humana inmediata y geolocalización compartida es fundamental para responder eficazmente ante situaciones de riesgo. • Garantizar atención directa mediante oficinas físicas. Contar con espacios presenciales en los territorios donde operan las empresas de plataformas es necesario para ofrecer atención accesible, directa y humanizada a las personas trabajadoras.

Las empresas también están obligadas a asegurar la **transparencia algorítmica**. Corregir la opacidad de los sistemas de gestión —mediante la publicación clara, accesible y comprensible de los criterios que rigen la asignación de tareas, las tarifas y las penalizaciones— y atender los sesgos de género que dichos sistemas puedan reproducir aún es tarea pendiente.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
LAS DECISIONES ALGORÍTMICAS SOBRE EL TRABAJO DE LAS PERSONAS SON OPACAS	• Hacer públicas las políticas de gestión algorítmica de forma clara y accesible. Se requiere garantizar transparencia sobre criterios de asignación de pedidos o viajes, desglose de tarifas y cálculo de ingresos netos, reglas de penalización y desconexión y datos desagregados que permitan comprender el funcionamiento del algoritmo. • Establecer mecanismos de rendición de cuentas sobre la política algorítmica. Es indispensable facilitar el acceso de las personas trabajadoras a informes y métricas sobre cómo se toman las decisiones algorítmicas y cómo éstas impactan sus condiciones laborales. • Generar y mantener datos desagregados de los trabajos asignados. Contemplar información sobre género, edad, zona, tipo de transporte, monto y método de pago es necesario para identificar y corregir posibles sesgos o desigualdades en la distribución de trabajo. • Publicar resultados de programas piloto y pruebas algorítmicas con información desagregada es fundamental si se busca permitir la evaluación objetiva de los impactos de cambios en el algoritmo y garantizar que los ajustes no perjudiquen a grupos específicos de personas trabajadoras. • Construir políticas a partir de un enfoque local de gestión algorítmica de manera colaborativa resulta indispensable para evitar la dependencia de modelos globales y prevenir sesgos que puedan afectar negativamente a las personas trabajadoras en contextos específicos. • Garantizar claridad en la tarifa y el desglose de descuentos. Es importante asegurar el desglose del cálculo de la remuneración de las personas trabajadoras: ingresos, impuestos, tarifas, prestaciones y bonos, y que los descuentos se apliquen directamente a la empresa para no afectar sus ingresos. • Mantener el historial de viajes completo y confiable. Se requiere evitar la eliminación o modificación arbitraria de viajes, especialmente aquellos relacionados con accidentes o situaciones de violencia, además de proteger la evidencia y la remuneración correspondiente.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
LAS DECISIONES ALGORÍTMICAS SOBRE EL TRABAJO DE LAS PERSONAS SON OPACAS	• Establecer una tarifa mínima de ganancia y reglas claras de descuentos es una medida para garantizar ingresos justos y consistentes para todas las personas trabajadoras; asimismo, se debe evitar que los descuentos reduzcan su remuneración de manera arbitraria. • Ajustar las tarifas a las distancias y condiciones reales. Usar la distancia calculada mediante mapas de acceso libre y considerar factores como tiempo, reparaciones de calles, contingencias y manifestaciones es fundamental para establecer precios justos. • Transparentar criterios de proximidad geográfica y viabilidad de asignación se requiere para garantizar que la distribución de tareas sea objetiva y justa, y así evitar asignaciones que generan desventajas sistemáticas.
EL ALGORITMO PENALIZA A TRABAJADORAS POR RECHAZAR PEDIDOS INSEGUROS	• Realizar auditorías algorítmicas con perspectiva de género y diversidad. Auditar y reformular los algoritmos de asignación es indispensable para prevenir discriminación y asegurar que todas las personas trabajadoras tengan igualdad de oportunidades en la distribución de tareas. • Garantizar la no discriminación en las métricas de desempeño. Divulgar únicamente las variables necesarias para garantizar la calidad del servicio es una medida para evitar que las métricas afecten los derechos laborales o generen desventajas injustas para las personas trabajadoras.
LOS ALGORITMOS INCLUYEN SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN BASADOS EN MÉTRICAS QUE NO CONSIDERAN LA SEGURIDAD O LOS CUIDADOS	• Explicar de manera clara las causas de terminación laboral. Es importante detallar los motivos de desactivación y garantizar que las decisiones críticas sean revisadas por personal humano capacitado. • Permitir el derecho de réplica ante decisiones de la plataforma para asegurar que las apelaciones sobre desactivaciones o sanciones sean evaluadas de manera justa por una persona. • Analizar y ajustar los niveles de exclusión del algoritmo. Homologar los criterios en relación con los requisitos de la LFT es necesario para prevenir discriminación y garantizar igualdad de oportunidades para todas las personas trabajadoras.
LOS INGRESOS SON INESTABLES PORQUE SE LUDIFICA LA ASIGNACIÓN DE BONOS	• Publicar en lenguaje claro el cálculo y actualización de bonos. Explicar cómo se calculan, cuándo cambian los objetivos y cómo se verifica el ingreso real permite que las personas trabajadoras comprendan plenamente sus incentivos. • Eliminar bonos, retos o prácticas que comprometan la seguridad o la jornada laboral. Es indispensable evitar exigencias incompatibles con jornadas humanas o que pongan en riesgo la seguridad, como conectarse hasta doce horas seguidas. • Asegurar igualdad de oportunidades de ingresos para las personas trabajadoras que operan en turnos distintos. No imponer restricciones sobre bonos y propinas en horarios nocturnos es una medida que asegura dicha igualdad.

Las empresas también tienen una obligación de **incorporar la perspectiva de cuidados**. Para lograrlo, se debe garantizar que el uso de licencias, los tiempos de desconexión y las responsabilidades familiares o de gestación no generen sanciones ni desventajas algorítmicas y eliminar las barreras estructurales de ingreso que impiden el acceso efectivo a la seguridad social y a prestaciones mínimas.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
EL ALGORITMO PENALIZA A LAS PERSONAS QUE SE DESCONECTAN PARA ATENDER RESPONSABILIDADES DE CUIDADOS	• Evitar penalización por desconexión. El algoritmo debe estar diseñado de manera que las personas trabajadoras no sean sancionadas por el uso de licencias o por tiempos de desconexión relacionados con la conciliación de la vida personal y familiar. • Eliminar la desactivación por inactividad asociada a cuidados. Es indispensable garantizar que la inactividad prolongada vinculada a responsabilidades de cuidados no se utilice como causal de desactivación.
LAS TRABAJADORAS ENFRENTAN DIVERSAS DESVENTAJAS ESTRUCTURALES QUE LAS EXCLUYEN DE LAS PRESTACIONES MÍNIMAS	• Garantizar transparencia y puntualidad en las aportaciones al IMSS. Asegurar que las aportaciones se realicen de manera clara, completa y dentro de los plazos establecidos permite lograr la estabilidad y continuidad en la afiliación a la seguridad social y evitar interrupciones en la prestación de servicios.
LAS PERSONAS CON RESPONSABILIDADES DE CUIDADOS NO TIENEN ACCESO A GUARDERÍAS Y ESPACIOS DE CUIDADO PARA PODER CONTINUAR TRABAJANDO	• Promover la ampliación de horarios en servicios públicos de cuidados para que guarderías y otros servicios de cuidado se adapten a los horarios y necesidades de las personas trabajadoras, incluyendo cuidados para adolescencias y otras personas dependientes. • Establecer convenios con servicios de cuidado que faciliten el acceso a servicios de cuidado para la niñez y adolescencia bajo la responsabilidad de las personas trabajadoras. • Ofrecer apoyo económico para cuidados especializados. Es fundamental proporcionar descuentos o subsidios para el cuidado de personas con discapacidad, adultas mayores o con enfermedades que requieran atención especializada.
LAS PERSONAS GESTANTES SE ENCUENTRAN DESPROTEGIDAS	• Ajustar condiciones de trabajo para la protección de salud en el embarazo. Permitir que las personas gestantes modifiquen sus tareas (por ejemplo, cambiar de repartidora a conductora) resulta crucial para evitar riesgos a su salud. • Reconocer la gestación como trabajo activo, para lo cual se debe asegurar que las personas gestantes mantengan su estatus de personas trabajadoras activas y con derechos ante el IMSS durante el embarazo. • Otorgar licencia de maternidad con salario promedio íntegro. Se requiere garantizar doce semanas de descanso pre y posnatal con percepción salarial completa. • Proteger frente a desactivaciones por embarazo. Es fundamental establecer reglas algorítmicas que no castiguen la desconexión de más de 30 días por embarazo o posparto. • Garantizar flexibilidad para ingreso y reingreso que permita a las personas trabajadoras su incorporación o reincorporación a la plataforma sin obstáculos y que puedan adaptar su participación a sus propias necesidades personales y familiares.

Finalmente, las empresas deben asegurar la **protección de riesgos y la atención a la salud**, para lo cual se debe poner fin a la privatización del riesgo, asumir los costos asociados al equipo y a la operación, garantizar el cumplimiento de las normas de salud ocupacional y proporcionar infraestructura básica que permita condiciones de trabajo seguras, dignas y saludables.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
EL TRABAJO EN LA VÍA PÚBLICA TRAE CONSIGO RIESGOS DE ACCIDENTES O VIOLENCIA	• Instalar infraestructura de primeros auxilios y atención inmediata. Es indispensable disponer de espacios seguros y material de curación para prestar primeros auxilios y canalizar a servicios médicos cuando sea necesario. • Activar seguro por riesgo de trabajo sin afiliación previa. Se debe garantizar cobertura en caso de accidentes o situaciones de violencia, incluso si la persona trabajadora no está dada de alta en el IMSS. • Pagar incapacidades por accidente o violencia. Asegurar la compensación económica a las personas trabajadoras afectadas por accidentes o hechos de violencia durante su jornada laboral es fundamental. • Realizar convenios para descanso, hidratación y recarga segura. A través de acuerdos con restaurantes u otros establecimientos se deben crear espacios para que las personas trabajadoras puedan descansar, hidratarse y cargar sus dispositivos de manera segura.
FALTA TOMAR EN CUENTA LA SALUD PSICOEMOCIONAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS DE PLATAFORMAS	• Evaluar riesgos psicoemocionales mediante la identificación de los riesgos derivados de la violencia, el estrés laboral o el funcionamiento del algoritmo para implementar medidas preventivas y correctivas. • Garantizar servicios de salud mental. Es fundamental asegurar el acceso a atención psicológica y a programas de apoyo ante trastornos por estrés, ansiedad u otros efectos negativos derivados del trabajo. • Asegurar el cumplimiento efectivo de las NOM. Se requiere garantizar que las normas oficiales mexicanas NOM-035 y NOM-030 sobre salud ocupacional y riesgos psicosociales se cumplan de manera efectiva.
FALTA TOMAR EN CUENTA LOS RIESGOS A LA SALUD FÍSICA QUE TRAE CONSIGO EL TRABAJO EN PLATAFORMAS	• Proveer atención médica preventiva. Es indispensable realizar convenios con empresas o instituciones para ofrecer servicios de salud, como análisis clínicos, oftalmología, mastografía y otras medidas de salud preventiva. • Capacitar al personal de atención de la plataforma en materia de violencia de género. Se debe formar a las personas empleadas de la plataforma sobre violencia de género y derechos laborales para prevenir y atender situaciones de riesgo.

Queda claro que, a pesar de la reforma de 2024 a la LFT, persiste una brecha significativa entre el mandato legal y la práctica real. En materia de seguridad integral, transparencia algorítmica, perspectiva de cuidados y protección frente a riesgos y atención a la salud, las empresas muestran omisiones sistemáticas: protocolos de género insuficientes, algoritmos opacos que penalizan la desconexión por cuidados, privatización del riesgo, falta de infraestructura básica y ausencia de acompañamiento humanizado. Esta situación demuestra que **el cumplimiento formal de la ley no basta, ya que las plataformas continúan trasladando a las personas trabajadoras responsabilidades que legalmente le corresponden a las empresas empleadoras**, lo cual perpetúa la inestabilidad laboral y las desigualdades.

Las empresas de plataformas digitales no pueden evadir su rol de empleadoras: deben asumir responsabilidad directa y concreta para garantizar condiciones de trabajo dignas y seguras. Para estas empresas, hacerse cargo de sus obligaciones legales supone implementar protocolos de atención inmediata a la violencia, garantizar la transparencia y equidad de los algoritmos, incorporar la perspectiva de cuidados y asegurar la protección de la salud física y psicoemocional de las personas trabajadoras. Sólo mediante acciones decididas y articuladas en estos cuatro ejes será posible cerrar la brecha entre la reforma legal y la realidad, y así transformar la economía digital en un espacio de trabajo justo, seguro y respetuoso de los derechos de todas las personas que la sostienen.