

Ruta para los establecimientos

El trabajo en plataformas depende, de manera directa, de la interacción cotidiana entre personas repartidoras y establecimientos comerciales. Por ello, los establecimientos tienen la responsabilidad de adoptar medidas que prevengan riesgos, eviten situaciones de violencia y garanticen condiciones mínimas de dignidad y seguridad durante la espera, entrega y recolección de pedidos. Los estándares que se presentan a continuación buscan corregir prácticas que actualmente exponen a repartidoras y repartidores a condiciones climáticas adversas, a violencia, discriminación y tratos indignos.

Garantizando dignidad y seguridad para personas repartidoras



Espacios seguros de espera

Zonas techadas y visibles. Habilitar zonas de espera techadas que resguarden de lluvia, sol, calor extremo, frío o vientos fuertes con iluminación suficiente.



Acceso a servicios básicos

Uso de sanitarios. Garantizar el uso de sanitarios sin discriminación ni condicionamientos.

Hidratación. Ofrecer la posibilidad de llenar botellas de agua o de tener acceso a hidratación básica.



Trato digno y no discriminatorio

Capacitación. Capacitar al personal en perspectiva de género y diversidad y no discriminación, incluyendo atención adecuada a mujeres y personas LGBTIQ+.



Condiciones de movilidad y estacionamiento

Áreas de estacionamiento. Habilitar un área de estacionamiento para motocicletas y bicicletas que sea segura y visible, con el objetivo de evitar que las personas repartidoras deban estacionarse en banquetas inestables o sobre vialidades peligrosas.

Los establecimientos comerciales no son actores neutrales en la economía digital: su infraestructura y servicios representan una extensión del espacio laboral de quienes trabajan en plataformas digitales. Al facilitar acceso a sanitarios, áreas de descanso, hidratación y recarga de dispositivos, estos espacios contribuyen, de manera directa, a garantizar condiciones mínimas de dignidad y seguridad. Reconocer esta responsabilidad implica asumir que la protección de los derechos laborales no depende únicamente de las plataformas o del estado, sino de todas las actoras que intervienen en el recorrido diario de las personas trabajadoras. Ignorar estas necesidades básicas es perpetuar la precariedad y la desigualdad; atenderlas de manera coordinada es un paso indispensable para construir una economía digital más justa y segura.

En ese sentido, la calidad de las condiciones de trabajo de conductoras y repartidoras también tiene que ver con las personas que utilizan las aplicaciones para solicitar un viaje o hacer un pedido de alimentos. Por ello, en la siguiente sección revisaremos cuál es la ruta para las personas usuarias. La participación activa y responsable de las personas usuarias es un componente indispensable para reducir los riesgos estructurales que enfrentan las personas trabajadoras de plataformas.

