

Trazando rutas seguras para todas.



Guía para incorporar la perspectiva
de género y diversidad ante las
desigualdades y violencias del
trabajo en plataformas digitales



OXFAM
México

Trazando rutas seguras para todas.

Guía para incorporar la perspectiva de género y diversidad ante las desigualdades y violencias del trabajo en plataformas digitales

Publicado por Oxfam México, febrero de 2026.

La información contenida en este documento es correcta al momento de su publicación.

Consultoras: Selma Iraís Maxinez Sánchez e Itzel Sánchez Piña

Autorías: Samantha Rivera Camarillo, Ervin Félix López, Marianela Fernández Islas y Víctor Hugo Pérez Espinosa

Diseño editorial y diseño de información:

Diego Arredondo Ortiz



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

Dicha licencia permite copiar, redistribuir y construir a partir del material siempre y cuando se dé crédito a la obra original de manera adecuada, su uso sea sin fines de lucro y cualquier derivación sea compartida bajo la misma licencia del original.

Índice

09 Resumen ejecutivo

09 Introducción

11 ¿Cómo es trabajar en plataformas?

13 ¿A qué riesgos se enfrentan las personas repartidoras?

13 Riesgos compartidos

14 Riesgos específicos en razón de género

16 Ruta para las autoridades gubernamentales

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

19 ¿Qué pueden hacer las autoridades gubernamentales?

19 Poder Legislativo: cerrar lagunas jurídicas y garantizar derechos

20 Poder Ejecutivo: inspeccionar para garantizar derechos

23 Protección social y cuidados: derechos laborales plenos y ejercibles

24 Prevención de violencia y discriminación y acceso a la justicia

25 Ruta para las empresas de plataformas digitales

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

29 ¿Qué pueden hacer las empresas?

34 Ruta para los establecimientos

37 Ruta para las personas usuarias

40 Ruta para las personas trabajadoras desde la fuerza colectiva

43 Con derechos y sin violencias: por un trabajo digno en plataformas digitales

46 Siglas y acrónimos

47 Glosario de conceptos básicos sobre género y plataformas

50 Referencias

Resumen ejecutivo

El trabajo en plataformas digitales se ha consolidado como una de las principales formas de empleo en la economía contemporánea. Miles de personas sostienen diariamente servicios de transporte, reparto y entrega que se han vuelto una parte fundamental de la vida urbana. No obstante, detrás de esta aparente comodidad existe una realidad laboral marcada por la precariedad, la inseguridad y la falta de derechos. Estas condiciones afectan a todas las personas que trabajan en plataformas, pero perjudican con mayor fuerza a las mujeres y a las personas no binarias, quienes enfrentan más violencias, menos protección y mayores obstáculos para ejercer sus derechos laborales.

La reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT) de diciembre de 2024 representó un avance histórico. Por primera vez, el estado mexicano reconoció que existe una relación laboral entre las plataformas digitales y las personas trabajadoras. Este reconocimiento abrió la puerta al acceso a derechos negados por décadas, como la seguridad social, la cobertura por riesgos de trabajo y la obligación de las empresas de transparentar cómo funcionan sus algoritmos. La prueba piloto del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) también fue una oportunidad clave para evaluar si estos derechos se están cumpliendo en la práctica.

La información disponible muestra que este avance sigue siendo incompleto. La reforma no incorporó de manera suficiente una perspectiva de género y diversidad. Esta ausencia tiene consecuencias concretas: al no reconocer las desigualdades que viven mujeres y personas no binarias, la ley termina reproduciendo exclusiones ya existentes. Las responsabilidades de cuidados, la violencia en el espacio público, el acoso sexual, la discriminación algorítmica y la falta de infraestructura básica dificultan que muchas personas trabajadoras alcancen los ingresos mínimos exigidos, mantengan su afiliación a la seguridad social o puedan trabajar en condiciones seguras. Si esta omisión no se corrige, las desigualdades y violencias en el sector se seguirán profundizando.

Esta guía parte de una idea central: la precariedad en el trabajo en plataformas no es una elección individual ni una consecuencia inevitable de la tecnología; es el resultado de decisiones políticas, vacíos legales y prácticas empresariales que trasladan los riesgos y costos del trabajo a quienes lo realizan. Aunque las plataformas presentan al algoritmo como una herramienta neutral, en la práctica funciona como un patrón invisible, ya que decide quién trabaja, cuánto gana, cómo es evaluada una persona y si puede seguir o no en la plataforma, muchas veces sin explicaciones claras ni posibilidad de defensa.

Al mismo tiempo, las empresas continúan descargando responsabilidades sobre las personas trabajadoras. Ellas deben cubrir gastos de operación, asumir accidentes, enfrentar la violencia y resolver por su cuenta la falta de sanitarios, espacios de descanso o servicios de cuidados. Esta situación no sólo precariza los ingresos, sino que pone en riesgo la salud, la seguridad y la vida, especialmente de quienes ya enfrentan desigualdades estructurales.

Frente a este escenario, la guía propone una **ruta clara de corresponsabilidad**. Las **autoridades gubernamentales** tienen un papel central: no basta con reconocer derechos en la ley, sino que es indispensable garantizar que se cumplan, lo cual implica fortalecer la inspección laboral, vigilar el funcionamiento de los algoritmos, ampliar la cobertura real de la seguridad social y establecer reglas claras para prevenir, atender y sancionar la violencia, en especial la violencia de género. El estado debe cerrar la brecha entre lo que dice la ley y lo que ocurre todos los días en las calles.

Las **empresas de plataformas**, por su parte, deben asumir plenamente su responsabilidad como empleadoras. Cumplir la ley sólo en el papel no es suficiente. Es necesario que implementen protocolos efectivos contra la violencia, con atención humana y perspectiva de género y diversidad, que expliquen de forma clara cómo funcionan sus algoritmos, que dejen de penalizar las pausas relacionadas con los cuidados y que garanticen condiciones mínimas de seguridad, salud e ingresos. Sin estos cambios, las ganancias de la economía digital seguirán sosteniéndose sobre la precariedad.

La corresponsabilidad también incluye a **los establecimientos y a las personas usuarias**. Los espacios donde se recogen y entregan pedidos deben reconocerse como parte del entorno laboral y ofrecer acceso a sanitarios, zonas de espera adecuadas y un trato digno, condiciones que pueden marcar la diferencia entre un trabajo seguro y uno riesgoso. Del mismo modo, las decisiones cotidianas de las personas usuarias —cómo califican, cómo tratan y qué exigen— influyen en las condiciones de trabajo de manera directa.

Finalmente, la guía reconoce la fuerza colectiva de las **personas trabajadoras**, especialmente de mujeres y personas no binarias, quienes han creado redes de apoyo y estrategias de protección frente a la violencia y al abandono institucional. Estas prácticas son valiosas y deben fortalecerse, pero no pueden sustituir las obligaciones del estado ni de las empresas.

El objetivo de esta guía es transformar el reconocimiento legal en derechos reales y ejercibles, reducir desigualdades y avanzar hacia un trabajo en plataformas digno y libre de violencia. La reforma de 2024 fue un paso decisivo; dotarla de una perspectiva de género y diversidad efectiva y de mecanismos de cumplimiento es la siguiente tarea urgente. El dilema es claro: la economía de plataformas puede seguir reproduciendo desigualdades o puede convertirse en un espacio de trabajo justo, seguro y sostenible para todas las personas.



La presente guía tiene diferentes composiciones. En línea y de forma impresa, se pueden encontrar versiones especiales que se enfocan en las actoras clave a quienes se dirige la guía: autoridades gubernamentales en los poderes legislativo y ejecutivo, empresas de plataformas digitales, establecimientos a los que concurren las personas repartidoras y usuarias, y las personas trabajadoras. En línea se puede encontrar el documento completo con los diferentes apartados que incluye la guía.

En un primer apartado se presenta la introducción a la guía, que es el punto desde donde se parte para tener una mirada del trabajo en plataformas. Este apartado incluye una visión sobre cómo es trabajar en plataformas, los riesgos que implica para las personas trabajadoras en general y los efectos de este modelo de negocio sobre las mujeres y las personas de la diversidad sexogenérica en específico.

El segundo y tercer apartados profundizan sobre los riesgos, desafíos y propuestas de solución. En ambos apartados se realiza un ejercicio de identificación de vacíos, ambigüedades y omisiones presentes en la reforma legal de 2024, las políticas corporativas, los contratos publicados y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM). Este análisis se desarrolla desde una perspectiva de género y diversidad e interseccional, lo que permite evidenciar cómo la ausencia de esta mirada limita la efectividad de las regulaciones y deja sin atención problemáticas clave vinculadas a la seguridad, los cuidados, la violencia y el acceso a derechos.

A partir de este diagnóstico, la guía traza una ruta de propuestas dirigidas a las distintas actoras involucradas:

- Para las **autoridades gubernamentales** se plantean acciones en ejes como: inspecciones laborales, protección social y reconocimiento del trabajo de cuidados, prevención de la violencia y la discriminación, y acceso efectivo a la justicia.
- Para las **empresas de plataformas** se proponen medidas relacionadas con la seguridad integral, la prevención de la violencia, la transparencia algorítmica, la incorporación de la perspectiva de cuidados, la gestión de riesgos y la atención a la salud.
- Para los **establecimientos** se plantean acciones orientadas a la creación de espacios seguros de espera, el acceso a servicios básicos, el trato digno y no discriminatorio y mejores condiciones de movilidad.
- Para las **personas trabajadoras** la guía reúne propuestas enfocadas en el trato digno, la seguridad y los cuidados colectivos, la denuncia y la gestión del riesgo, el acompañamiento y la defensa colectiva de derechos, así como la formación, la organización y la sostenibilidad colectiva.

Esta guía ofrece herramientas concretas para identificar riesgos, reconocer violencias, ejercer derechos y exigir responsabilidades, y coloca en el centro las experiencias y saberes de las propias personas trabajadoras. Su elaboración se basa en un proceso participativo y de diálogo con actoras clave; además, presenta un enfoque práctico y anclado en los contextos reales donde se desarrolla el trabajo en plataformas.

El objetivo de la guía es fortalecer la capacidad de las personas trabajadoras para incidir en su propio entorno laboral, reducir las desigualdades y avanzar hacia condiciones de trabajo dignas y libres de violencia. Desde una perspectiva de género y diversidad, esta guía no sólo busca describir la realidad del trabajo en plataformas, sino contribuir, de manera activa, a su transformación. No es únicamente un documento informativo: es una herramienta para la acción colectiva.

La siguiente tabla contiene propuestas organizadas por audiencia con el objetivo de identificar responsabilidades diferenciadas y complementarias en materia del trabajo en plataformas digitales y las condiciones en las que se desenvuelve. Este enfoque permite visibilizar el papel específico que corresponde a las autoridades gubernamentales, las empresas de plataformas, los establecimientos, las personas usuarias y las personas trabajadoras, y prioriza medidas concretas, exigibles y alineadas con un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y diversidad, y corresponsabilidad en los cuidados. La tabla sintetiza las acciones clave que cada institución, empresa o persona debe implementar para avanzar hacia condiciones de trabajo justas, seguras y transparentes.

Las siguientes tablas sintetizan las acciones clave que cada institución, empresa o persona debe implementar para avanzar hacia condiciones de trabajo justas, seguras y transparentes.

AUDIENCIA	RUTAS
AUTORIDADES GUBERNAMENTALES	PARA EL PODER LEGISLATIVO • Reconocer legalmente el tiempo de conexión como tiempo de trabajo. • Crear una normativa de transparencia algorítmica detallada. • Ampliar la cobertura de riesgos de trabajo. • Eliminar o disminuir el porcentaje de exclusión para garantizar el acceso real y obligatorio a la seguridad social. • Asegurar con perspectiva de género y diversidad. • Definir obligaciones claras de las empresas en casos de violencia.
	PARA EL PODER EJECUTIVO En materia de inspección: • Emitir un protocolo de inspección especializado. • Crear una instancia especializada en transparencia algorítmica. • Garantizar que las políticas de gestión algorítmica sean públicas y accesibles. • Elaborar y emitir una Norma Oficial Mexicana (NOM) específica para el trabajo en plataformas digitales que establezca parámetros mínimos obligatorios de inspección. • Impulsar la creación de lineamientos de equidad algorítmica y vigilar su cumplimiento. • Exigir a las plataformas la entrega y publicación de datos desagregados. • Crear canales efectivos de denuncia y mecanismos de protección personal. En materia de protección social y cuidados: • Crear una ventanilla interinstitucional especializada para personas trabajadoras de plataformas. • Garantizar compatibilidad entre esquemas de aseguramiento. • Crear modalidades de aportación proporcional al crédito para la vivienda. • Ampliar los horarios de los servicios públicos de cuidados. • Instalar servicios públicos y gratuitos de cuidados en zonas donde operan empresas de plataformas digitales. • Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de cuidados. En materia de prevención de la violencia, discriminación y acceso a la justicia: • Coordinar, entre instituciones especializadas, criterios antidiscriminatorios en la gestión algorítmica. • Fortalecer la capacidad de las fiscalías en casos vinculados a plataformas digitales.

AUDIENCIA	RUTAS
EMPRESAS DE PLATAFORMAS DIGITALES	En materia de seguridad integral y prevención de la violencia: • Implementar un protocolo integral de prevención y atención de la violencia con perspectiva de género y diversidad que asegure que no haya represalias o se revictimice a las personas denunciantes y que garantice la reparación de los daños. • Monitorear y alertar sobre zonas de riesgos diferenciados con perspectiva de género y diversidad. • Implementar un botón de pánico con respuesta humana y geolocalización homologado en todo el país, y garantizar atención directa mediante oficinas físicas. • Colaborar con fiscalías y el C5 en la atención de emergencias. En materia de transparencia algorítmica: • Hacer públicas las políticas de gestión algorítmica de forma clara y accesible. • Establecer mecanismos de rendición de cuentas sobre la política algorítmica. • Generar y mantener datos desagregados de los trabajos asignados que garanticen tener claridad en las tarifas y bonos, en cuanto al desglose de descuentos, y sobre el historial de viajes completo. • Publicar resultados de pruebas algorítmicas con información desagregada. • Construir políticas desde un enfoque local de gestión algorítmica de manera colaborativa para ajustar las tarifas a la distancia y a las condiciones viales reales. • Realizar auditorías algorítmicas con perspectiva de género y diversidad para ajustar algoritmos y cerrar la brecha de género en el sector. • Explicar, de manera clara, las causas de terminación laboral y permitir el derecho de réplica ante decisiones de la plataforma. • Eliminar bonos, retos o prácticas que comprometan la seguridad o la jornada laboral. • Asegurar igualdad en la oportunidad de ingresos para las personas trabajadoras que operan en turnos diferenciados. Para incorporar la perspectiva de cuidados: • Exceptuar penalización y desactivación por desconexión relacionada con el trabajo de cuidados. • Garantizar transparencia y puntualidad en las aportaciones al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para evitar interrupciones en la prestación de servicios. • Promover la ampliación de horarios en servicios públicos de cuidados. • Ofrecer apoyo económico para las personas trabajadoras con dependientes que requieran cuidados especializados. • Ajustar las condiciones de trabajo para proteger la salud en el embarazo y reconocer la gestación como trabajo activo para no perder derechos ante el IMSS. • Otorgar licencia de maternidad con salario promedio íntegro. • Proteger frente a desactivaciones por embarazo y garantizar flexibilidad en el ingreso y reingreso. Para contemplar riesgos y atención a la salud: • Instalar infraestructura de primeros auxilios y atención inmediata. • Activar seguro por riesgo de trabajo sin afiliación previa. • Pagar incapacidades por accidente o violencia durante el ejercicio de las labores. • Realizar convenios con establecimientos para el acceso gratuito a sanitarios, espacios de descanso e hidratación y recarga segura. • Garantizar servicios de salud mental. • Asegurar el cumplimiento efectivo de las NOM 030 y 035. • Capacitar al personal de atención de la plataforma en materia de violencia de género.

AUDIENCIA	RUTAS
ESTABLECIMIENTOS	• Espacios seguros de espera: • Zonas techadas, visibles e iluminadas para resguardo climático. • Acceso a servicios básicos: • Uso de sanitarios sin discriminación y acceso a hidratación. • Trato digno y no discriminatorio: • Capacitación del personal en perspectiva de género y diversidad y no discriminación. • Condiciones seguras de movilidad y estacionamiento: • Áreas visibles y seguras para motocicletas y bicicletas.

AUDIENCIA	RUTAS
PERSONAS USUARIAS	• Trato respetuoso y digno: • Reconocimiento de personas repartidoras y conductoras como personas trabajadoras. • Propinas sin intermediación: • Entrega directa o posterior al servicio para garantizar su recepción íntegra. • Calificaciones justas y responsables: • Evaluaciones sin penalizar factores ajenos al control de la persona trabajadora. • Respeto a los límites de entrega: • Entrega segura sin exigencia de ingreso a domicilios. • Uso responsable de la cuenta: • Protección de la identidad y uso personal de la cuenta de la plataforma. • Cero acoso y protección de datos personales: • Prohibición de hostigamiento, acoso y uso indebido de información personal. • Corresponsabilidad y apoyo a los derechos laborales: • Solidaridad con las demandas colectivas y promoción del trabajo digno.

AUDIENCIA	RUTAS
PERSONAS TRABAJADORAS	• Con respecto a: • Instalación de lugares seguros. • Redes de geolocalización y acompañamiento en ruta. • Códigos y palabras clave de seguridad. • Señales rápidas para pedir ayuda sin exponerse. • Rutas colectivas para seguridad de las personas trabajadoras. • Registro comunitario de incidentes. • Acompañamiento en denuncias y trámites • Formación comunitaria y autoorganizada. • Redes de acompañamiento para nuevas personas repartidoras. • Protocolos comunitarios de reacción rápida. • Fondos solidarios en casos de accidentes, robos y suspensiones injustas, gastos legales o médicos.

Introducción



OXFAM
México

La **expansión del trabajo en plataformas digitales** en México ha redefinido profundamente las formas de producir, organizar y distribuir el trabajo. La pandemia de COVID-19 aceleró la digitalización del trabajo, pues muchas personas perdieron sus empleos y debieron recurrir al trabajo en plataformas como forma de obtener ingresos en contextos de crisis sanitaria y social. A partir de esta coyuntura, se transformó la relación entre empleo, vida cotidiana y cuidados, sin que los modelos legales ni las responsabilidades empresariales se ajustaran tan velozmente como era necesario.

Aunque el trabajo en plataformas digitales se presenta como un espacio flexible que permite autonomía y conciliación, la realidad muestra **un modelo laboral atravesado por la precariedad, la incertidumbre y la ausencia de garantías mínimas**. Estas condiciones afectan a todas las personas que trabajan en el sector, **pero lo hacen de manera diferenciada para mujeres y disidencias sexogenéricas**, quienes enfrentan desigualdades estructurales históricas que se reproducen y profundizan en el entorno digital.

La promesa de libertad se contrapone a la operación de sistemas de gestión algorítmica que controlan cada dimensión del trabajo: asignan tareas, fijan tarifas, evalúan el desempeño e incluso determinan la permanencia en la plataforma. Tal como documenta Oxfam en el texto Los engranajes de la máquina: poder y desigualdades en la inteligencia artificial, **estos algoritmos no son neutrales, ya que responden a lógicas de eficiencia y maximización de ganancias que invisibilizan las necesidades humanas y amplifican las desigualdades existentes**.

Este ecosistema laboral ha dado lugar a nuevas formas de violencia y ha reforzado otras ya existentes. Para mujeres y personas de la diversidad sexogenérica, **las cargas históricas de cuidado, la exposición a violencias en el espacio público, la discriminación y la precariedad económica se combinan con los riesgos propios del trabajo en plataformas digitales**, lo cual genera escenarios de vulnerabilidad que rara vez son reconocidos o atendidos. Las desigualdades de género se entrelazan con los **vacíos regulatorios, la informalidad prolongada y la falta de mecanismos efectivos de denuncia y reparación**. Estas problemáticas no se viven de igual manera igual en todo el país. Las condiciones del trabajo en plataformas varían según las dinámicas urbanas o rurales, la geografía, los contextos de inseguridad y la infraestructura disponible. También influyen las diferencias en la operación institucional y en la aplicación de las legislaciones locales.

La entrada en vigor de la reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT) sobre el trabajo en plataformas digitales el 24 de diciembre de 2024 marcó un punto de inflexión al reconocer los derechos laborales en este sector. La puesta en marcha de la prueba piloto obligatoria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), iniciada el 1 de julio de 2025, abre la posibilidad de evaluar el cumplimiento real de estas obligaciones patronales y de ajustar la regulación según los resultados previstos para diciembre de 2025. **Este momento histórico exige la construcción de herramientas que permitan no sólo comprender el fenómeno del trabajo en plataformas, sino incidir en su transformación desde una perspectiva interseccional**.

En dicho contexto, esta guía es un instrumento destinado a orientar las acciones de personas trabajadoras, empresas, establecimientos y autoridades, fincado en el entendido de que los derechos laborales y la inclusión son una responsabilidad compartida entre distintas actoras. El documento se elaboró a través de un proceso participativo y de creación colectiva, que reconoce el conocimiento de las personas trabajadoras como punto de partida e incorpora el diálogo con autoridades gubernamentales y sociedad civil para llegar a consensos factibles e incluyentes. Su propósito es contribuir a un horizonte de derechos, seguridad y dignidad para quienes sostienen cotidianamente la economía digital.

¿Cómo es trabajar en plataformas?

Trabajar en plataformas digitales parece, a simple vista, una oportunidad de libertad: horarios flexibles, independencia, la premisa de “tú eliges”; sin embargo, cuando las personas trabajadoras cuentan lo que realmente viven en las calles, en sus vehículos, en los domicilios, establecimientos y frente al algoritmo, aparece otra historia. Esta sección reúne las **experiencias reales y cotidianas** de las personas con las que hemos colaborado.

El trabajo de una persona conductora o repartidora ya no ocurre en centros de trabajo establecidos, sino en las calles, establecimientos, domicilios y vehículos, lugares que no cuentan con infraestructura básica y no son reconocidos legal ni formalmente como espacios de trabajo. En este territorio, las personas trabajadoras se relacionan con múltiples actoras que pueden convertirse en fuentes de riesgo. Trabajar en plataformas siendo mujer o disidencia sexogenérica significa enfrentar un entorno laboral donde **el género condiciona la experiencia cotidiana, define los niveles de exposición a la violencia y limita las condiciones de seguridad y permanencia en el trabajo.**

Personas repartidoras: múltiples puntos de contacto

Las **personas repartidoras** interactúan constantemente con personal de establecimientos comerciales, personas usuarias finales, vigilantes y personal de los domicilios. La misma dinámica de las aplicaciones también lleva a contactos ocasionales con cuerpos de seguridad pública y con las propias zonas de reparto en locales o centros comerciales.



Personas conductoras: la exposición en el espacio privado

Para las personas conductoras, el principal punto de contacto son las personas usuarias en un espacio confinado (su vehículo, ya sea automóvil o motocicleta). No obstante, su exposición al riesgo se extiende a los múltiples espacios donde interactúan con la plataforma a través de la aplicación, con otras personas conductoras en la vía pública y, en ocasiones, con cuerpos de seguridad pública y con las personas presentes en las zonas donde recogen y dejan a las personas usuarias.



¿A qué riesgos se enfrentan las personas repartidoras?

La forma en que hoy funciona el trabajo en plataformas traslada los riesgos a las personas trabajadoras, lo cual profundiza desigualdades de género y niega derechos laborales básicos, como la seguridad, la prevención y la responsabilidad de la instancia empleadora. Las situaciones que se explican a continuación revelan un **patrón estructural de desprotección**, aunque existen **algunas condiciones que son compartidas** entre todas las personas, y **otras que tienen una relación directa con el género** de las personas trabajadoras. Estos riesgos son un problema político y de derechos que exige regulación, reconocimiento laboral y mecanismos efectivos de protección de parte de las distintas actoras relacionadas con las plataformas: las autoridades gubernamentales, las empresas y las personas usuarias.

Riesgos compartidos

En el trabajo en plataformas digitales, **los costos de producción también se trasladan a las personas trabajadoras**, lo que pone en duda la promesa de autonomía. Quienes conducen o reparten deben pagar impuestos y tener conectividad móvil y equipos telefónicos compatibles con las versiones más recientes de las aplicaciones, además de cubrir varios costos asociados a los vehículos, como herramienta de trabajo (combustible, mantenimiento, asumir la depreciación, el robo o los accidentes de los vehículos e incluso rentar autos). Mientras tanto, muchas empresas ni siquiera proveen insumos básicos de trabajo, como chalecos, mochilas, cascos o impermeables, y toleran cobros por el uso de sanitarios. Este modelo convierte a repartidoras y conductoras en “microempresas” forzadas y permite a las plataformas maximizar ganancias a costa de los ingresos de las personas trabajadoras.

La **falta de transparencia sobre cómo funcionan los algoritmos** en las plataformas digitales invisibiliza las condiciones reales de trabajo y concentra el poder en las empresas, por lo que dejan a las personas trabajadoras a merced de reglas opacas y arbitrarias. No se sabe con certeza cómo opera la asignación de pedidos, tarifas, acceso a zonas rentables y desglose de ingresos. También son frecuentes las penalizaciones poco claras por cancelar viajes inseguros o por reportes legítimos y las desactivaciones arbitrarias de cuentas sin derecho a apelación. A esto se suma que muchas dinámicas dentro de las aplicaciones se plantean como juegos de competencia, lo que se conoce como **ludificación**: retos y bonos que disfrazan tarifas base bajas y obligan a jornadas extensas. A pesar de su apariencia divertida, son trampas en las que el tiempo invertido **no se traduce en ingresos justos**. En conjunto, estas condiciones convierten a las personas repartidoras o conductoras en personas trabajadoras vulnerables y precarizadas.

Las plataformas digitales también han sido omisas en su responsabilidad de proteger a las personas trabajadoras frente a riesgos laborales. Esta situación las ha convertido en **blancos permanentes de violencia y discriminación**, sin respaldo ni responsabilidad de las empresas o del estado. La inseguridad pública, combinada con racismo, clasismo, xenofobia y discriminación hacia diversidades sexogenéricas, se agrava debido a la ausencia de protocolos claros de denuncia, botones de alerta funcionales o políticas con perspectiva de género y diversidad. Las personas migrantes deben rentar cuentas para poder trabajar cuando todavía no cuentan con documentos de identidad, lo cual las expone a la violencia económica y las deja sin protección legal cuando se atropellan sus derechos. Al denunciar casos de inseguridad o xenofobia, **las autoridades gubernamentales tienden a revictimizar a las personas** migrantes, dado que minimizan o desestiman sus denuncias, e incluso cometen extorsión o actos de abuso policial.

Las personas trabajadoras de plataformas digitales enfrentan **condiciones que ponen en riesgo su salud física** de manera reiterada. La exposición constante a jornadas excesivas provoca afecciones musculoesqueléticas graves, mientras la falta de infraestructura básica, como el acceso a sanitarios, espacios de descanso e hidratación, amplifica la vulnerabilidad diaria, especialmente durante el período menstrual. Además, la protección frente a accidentes es limitada y poco clara, restringiéndose únicamente al tiempo de viaje y desconociendo los riesgos asociados al resto del tiempo que las personas están conectadas a la plataforma mientras esperan un pedido o un viaje.

Riesgos específicos en razón de género

Las personas trabajadoras de plataformas digitales enfrentan **amenazas sistemáticas a su integridad física y sexual**. Estas amenazas forman parte de las condiciones cotidianas de trabajo y no son hechos aislados. La violencia sexual —que va desde el acoso verbal y las insinuaciones hasta contactos no consentidos o exhibicionismo— y la violencia física —como empujones, golpes o agresiones— son perpetradas por personas usuarias, por lo general varones, vigilantes e incluso compañeros de trabajo, y se intensifican cuando se les exige ingresar a domicilios particulares, operar en zonas inseguras o interactuar con personas bajo los efectos de sustancias.

También hay **múltiples formas de violencia simbólica y acoso digital** que deterioran las condiciones laborales de las trabajadoras y refuerzan jerarquías de género. Las agresiones verbales directas —como insultos, gritos y expresiones sexistas sobre su capacidad o presencia en el espacio público— provienen de usuarios, compañeros, vigilantes e incluso fuerzas de seguridad. Además, se combinan con prácticas de deslegitimación colectiva que silencian o excluyen a mujeres y personas disidentes del sistema binario sexogénero de los espacios de organización y toma de decisiones. A ello se suma la **violencia digital**, expresada en la exposición de datos personales como números telefónicos o ubicaciones en tiempo real, y en el envío de mensajes invasivos o sexualizados, situaciones que amplían los riesgos más allá del espacio físico de trabajo.

La precariedad en las plataformas digitales no sólo erosiona los ingresos y la seguridad de las personas trabajadoras, sino que también **impacta directamente en su capacidad para cuidar de sí mismas y de quienes dependen de ellas**. Las personas cuidadoras se ven obligadas a mantener jornadas extenuantes bajo la presión de algoritmos que exigen disponibilidad constante, mientras enfrentan dificultades persistentes para acceder a servicios esenciales, como guarderías, casas de día o tratamientos médicos. Esta situación revela un costo humano profundo y estructural: el modelo de trabajo digital precariza la vida y los cuidados, al tiempo que convierte la explotación económica en un problema para las personas que necesitan de los cuidados de quienes trabajan como repartidoras o conductoras.

El acceso a la seguridad social en las plataformas digitales es limitado para todas las personas trabajadoras, pero se vuelve aún más difícil para mujeres y personas no binarias. Las responsabilidades de cuidados y los riesgos derivados de la violencia de género dificultan alcanzar los umbrales establecidos por la reforma de 2024. Las responsabilidades de cuidado interrumpen las cotizaciones del IMSS, mientras que la caída de ingresos por pausas de cuidado puede suspender la acumulación de semanas, lo cual compromete la protección social y los derechos laborales. Para personas gestantes, la presión por mantener un rendimiento alto para cumplir los requisitos de cotización pone en riesgo su salud y bienestar.

Las violencias que enfrentan las mujeres y disidencias sexogenéricas constituyen violaciones directas a derechos humanos y laborales, el derecho a una vida libre de violencia, a la integridad, a la dignidad, a la no discriminación, a la privacidad, a la protección social y a la conciliación laboral y familiar. Estos derechos están respaldados por un marco jurídico sólido nacional e internacional: la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención de Belém do Pará y los Convenios 156 (sobre las personas trabajadoras con responsabilidades familiares) y 190 (sobre la violencia y el acoso) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la Ley Federal del Trabajo, entre otras.

Reconocer este marco coloca a las personas como sujetas de derechos con capacidad de exigir, denunciar y activar rutas de protección. Sobre todo, deja claro que estas exclusiones no son inevitables: son fallas de sistemas públicos y privados que pueden transformarse. Para ello, **es necesario que autoridades gubernamentales, empresas y personas usuarias actúen en corresponsabilidad.**



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.

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 ACOMPANIAMIENTO 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.

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+.

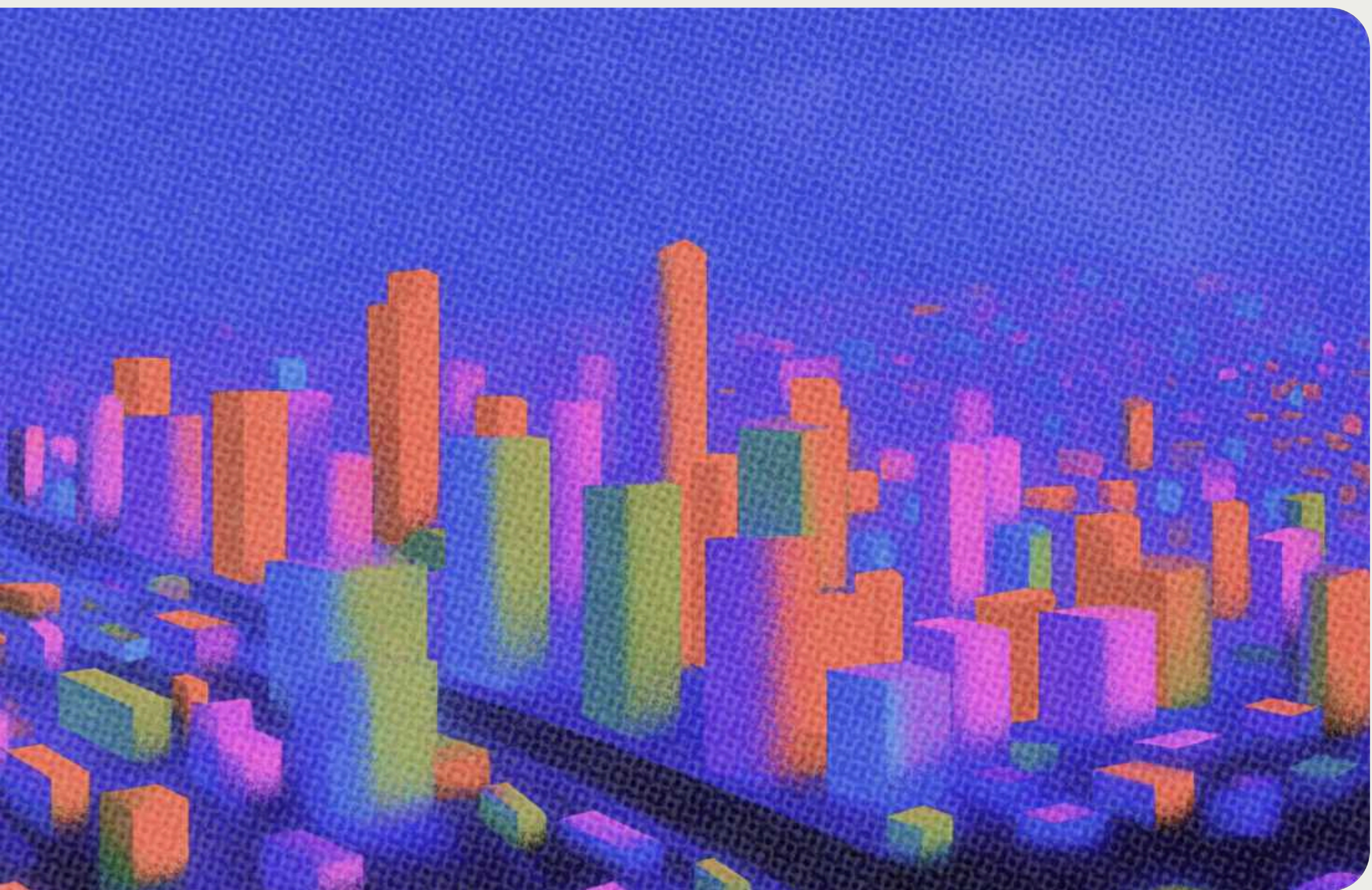


Condiciones de movilidad y estacionamiento

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.



Ruta para las personas usuarias

El auge del trabajo en plataformas ha transformado el espacio público en el lugar de trabajo para miles de personas. Esta nueva realidad nos involucra a todas como sociedad. Las personas usuarias de aplicaciones no somos simples consumidoras: a través de nuestras acciones podemos contribuir a crear un entorno de trabajo más seguro y digno para quienes trabajan en este sector.

Buenas prácticas como personas usuarias

TRATO RESPETUOSO



Reconoce a personas repartidoras y conductoras como personas trabajadoras que están ejerciendo su labor. Muestra comprensión ante demoras (tráfico, clima, restaurante). Un trato amable y digno es la base de un entorno seguro.

PROPINA SIN INTERMEDIACIONES



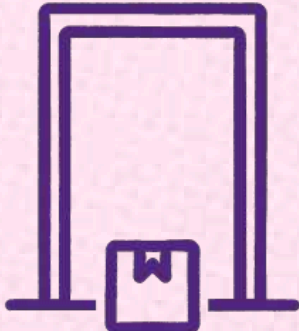
Considera dar la propina en efectivo después de recibir el servicio, o entregársela directamente a la persona trabajadora (si es posible). Esto ayuda a garantizar que reciba la propina íntegra y que no se diluya o demore en los procesos internos de cobro de la plataforma.

CALIFICACIONES JUSTAS



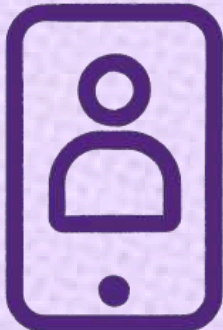
Usa el sistema de calificación de forma responsable. No penalices por factores que están fuera del control de la persona trabajadora (ej. espera en el restaurante).

RESPETO AL LÍMITE DE ENTREGA



No obligues a la persona repartidora a entrar a tu domicilio. Las personas trabajadoras tienen derecho a limitar la entrega a la puerta del edificio por razones de seguridad personal.

RESPONSABILIDAD DE TU CUENTA



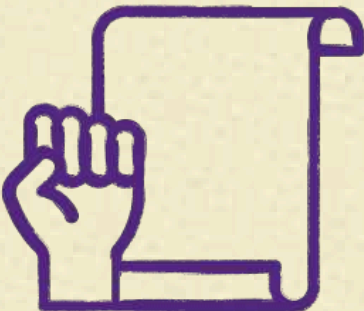
Cuida tu cuenta y tu identidad. No la prestes. Mantén el uso personal y seguro de tu cuenta.

CERO ACOSO Y USO INDEBIDO DE DATOS



La persona usuaria debe abstenerse de cometer cualquier forma de acoso, hostigamiento o uso indebido de la información personal fuera de la aplicación. Estas acciones son delitos penados.

APOYA SUS DERECHOS

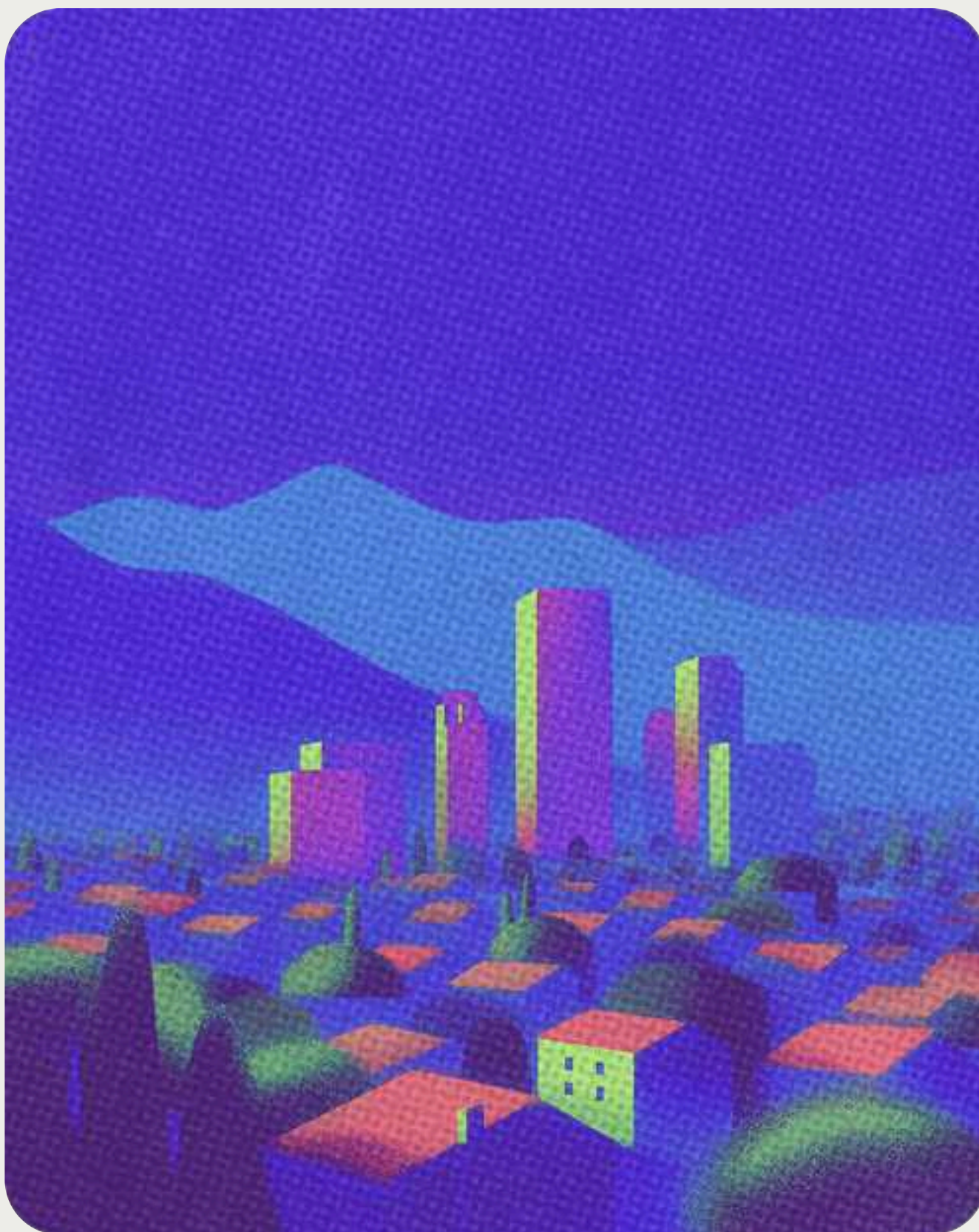


Infórmate y solidarízate con las demandas de las colectivas. Apoyar sus causas es apoyar un trabajo digno para todas las personas. Asumir un rol de corresponsabilidad es fundamental para humanizar el trabajo digital.

38

En tanto que las empresas e instituciones públicas han sido lentas o ineficaces para cerrar estas brechas, la seguridad cotidiana de las trabajadoras mujeres y de las disidencias sexogenéricas ha recaído en su capacidad de organización autónoma. La siguiente sección es un reconocimiento explícito a la experiencia y resistencia de quienes recorren día a día las calles y se enfrentan al algoritmo mientras se ganan la vida.

Aunque la fuerza organizada de las personas trabajadoras ha sido clave para proteger la seguridad cotidiana frente a la violencia y a los sesgos algorítmicos, esta labor no puede reemplazar la responsabilidad que recae sobre el estado y las empresas. La protección y el cuidado no deben depender únicamente de la autogestión: se requiere una corresponsabilidad efectiva entre las actoras, es decir, que el estado, las plataformas y las propias personas trabajadoras colaboren de manera articulada. Reconocer y fortalecer su acción organizada es indispensable, pero sólo mediante la acción coordinada de las instituciones públicas y las empresas empleadoras será posible construir una economía digital verdaderamente justa, segura y libre de violencia.



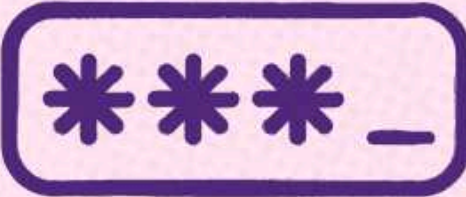
Ruta para las personas trabajadoras desde la fuerza colectiva

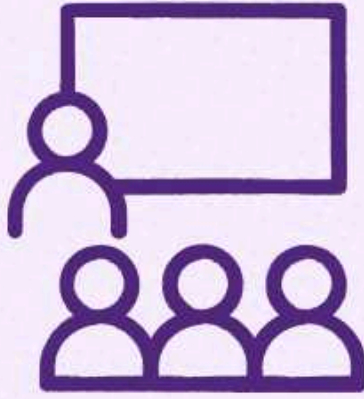


OXFAM
México

El crecimiento del trabajo en plataformas digitales ha obligado a las mujeres y personas no binarias que trabajan en ellas a desarrollar estrategias de protección y apoyo mutuo. Este apartado reúne y sistematiza estas experiencias, y permite reconocer que el conocimiento producido por las personas trabajadoras es una fuente válida de experiencia, solidaridad y resistencia frente a las desigualdades que viven de manera cotidiana.

Prácticas autogestivas de personas trabajadoras en plataformas

Puntos Naranja Lugares aliados (tiendas, cafés, casas) donde una trabajadora puede entrar si se siente en riesgo.	 • Mapas colaborativos en WhatsApp o Google Maps. • Señalización visible. • Contacto de emergencia.
Redes de geolocalización y acompañamiento en ruta Apoyo en tiempo real para trayectos o entregas peligrosas.	 • Compartir ubicación en vivo. • Avisos al entrar a domicilios. • “Si no respondo en cinco minutos, llamen”.
Códigos y palabras clave de seguridad	 Señales rápidas para pedir ayuda sin exponerse.
Rutas colectivas Personas trabajadoras que acuerdan cubrir la misma zona y horarios.	 • Mayor visibilidad. • Respuesta rápida. • Menor exposición individual.
Registro comunitario de incidentes	 Mapas o listas compartidas de: • Usuarios agresores. • Edificios inseguros. • Zonas de riesgo. • Restaurantes que dan mal trato a personas repartidoras.

Acompañamiento en denuncias y trámites	 Las personas trabajadoras van juntas a: • Conciliación. • Levantar denuncias. • Servicios médicos. • Entrevistas con empresas de plataformas digitales.
Formación comunitaria y autoorganizada	 Capacitaciones entre colectivas: • Autodefensa feminista. • Seguridad digital. • Documentación de incidentes. • Primeros auxilios. • Conocimiento legal.
Redes de acompañamiento para nuevas personas repartidoras	 Acompañamiento personalizado durante las primeras semanas que incluye: • Mapas seguros. • Horarios recomendados. • Apoyo ante conflictos.
Protocolos comunitarios de reacción rápida	 Ejemplo de flujo acordado ante emergencias: 1. Alerta. 2. Ubicación. 3. Llamada. 4. Movilización. 5. Registro. 6. Evaluación de riesgos.
Fondos solidarios	 Apoyo económico colectivo para: • Accidentes. • Robos. • Suspensiones injustas. • Gastos legales o médicos.

Para acompañar estos esfuerzos, se ha creado la **Caja de herramientas de autodefensa laboral, liderazgo y vocerías**, un recurso práctico que reúne rutas de acción, guías, formatos de denuncia y herramientas de liderazgo diseñados para acompañar y fortalecer estos procesos liderados por y para personas trabajadoras.

Hoy, la seguridad de las personas trabajadoras en plataformas digitales recae principalmente en su poder colectivo y sus estrategias autogestivas. Esta fuerza no sustituye la obligación tripartita de garantizar entornos libres de violencia: para lograr una economía digital justa y segura, es esencial que las personas trabajadoras organizadas, las instituciones públicas garantes de derechos y las empresas responsables de la prevención y reparación articulen sus acciones.

Con derechos y sin violencias:

por un trabajo digno en
plataformas digitales



OXFAM
México

Esta hoja de ruta demuestra que las desigualdades atraviesan el trabajo en plataformas en casi todas sus dimensiones. En particular, **la exclusión y la violencia basadas en género no son un hecho aislado, sino un rasgo sistemático del trabajo como repartidora o conductora**. En conjunto, estas condiciones son amenazas a los derechos laborales de las personas y constituyen **el resultado de un modelo que opera sin transparencia, sin infraestructura básica y sin mecanismos que garanticen seguridad o derechos**.

La reforma a la LFT representa un avance, pero su impacto real depende de su implementación.

La experiencia cotidiana de las personas trabajadoras revela que persisten brechas críticas entre la ley y la práctica. El algoritmo, presentado como una herramienta neutral, funciona como patrón sin rendición de cuentas que penaliza el tiempo, invisibiliza los cuidados y expone a riesgos que ningún protocolo atiende de forma efectiva.

Del lado del estado ya hay un **marco legal, pero falta capacidad real para cumplir la promesa de la ley y realmente cerrar brechas**. Faltan inspecciones especializadas, auditorías algorítmicas con perspectiva de género y diversidad, protocolos de atención a la violencia efectivos y coordinación interinstitucional. Sin esta articulación, la ley no llegará a las calles ni a las personas que sostienen la economía digital. Si bien existen convenios y acciones de colaboración entre autoridades y algunas plataformas, su alcance sigue siendo limitado, voluntario y desigual. Estas iniciativas no reemplazan la necesidad de obligaciones generales, mecanismos de supervisión efectivos y reglas claras aplicables a todas las plataformas, porque **la garantía de derechos no puede depender de acuerdos aislados ni de la buena voluntad de algunas actoras**.

Por su parte, **las plataformas deben asumir sus obligaciones en tanto patrones** (es decir, en su función de empresas empleadoras) **sin ambigüedades**: garantizar protocolos reales de atención a la violencia, proporcionar infraestructura mínima para la seguridad y los cuidados, asegurar estabilidad en la seguridad social y establecer reglas que no castiguen la gestación, los cuidados ni las decisiones de seguridad de las personas trabajadoras.

Del mismo modo, los establecimientos comerciales forman parte del espacio laboral y deben habilitar zonas techadas, sanitarios, hidratación y trato digno. Su disposición o ausencia puede marcar la diferencia entre un entorno seguro y uno que expone a riesgos evitables. En ese sentido, las personas usuarias también tienen un papel fundamental: su trato, sus calificaciones y su respeto a los límites de entrega impactan directamente en la seguridad, el ingreso y la dignidad de quienes trabajan. **La corresponsabilidad es clave para transformar las relaciones laborales digitales**.

El horizonte cercano anuncia nuevas discusiones que definirán el futuro del trabajo en plataformas. La reducción de la jornada laboral a 40 horas plantea preguntas urgentes sobre cómo garantizar el descanso en un modelo algorítmico que incentiva la conexión permanente. A nivel local, la Suprema Corte de Justicia de la Nación validó que la Ciudad de México cobre un 2% a las plataformas por aprovechamiento del espacio público, lo que abre debates sobre impuestos, regulación urbana y el riesgo de que estos costos se trasladen a las personas trabajadoras, como ya ocurrió con la reforma del IMSS. **Las decisiones** correspondientes **no pueden tomarse sin la voz de las mujeres y disidencias sexogenéricas que sostienen este sector**.

Asimismo, la consolidación de sistemas locales de cuidados es una discusión urgente. Las plataformas reproducen desigualdades que afectan de manera diferenciada a quienes cuidan y a quienes gestan. Por eso, **las agendas legislativas deben incluir análisis sobre seguridad algorítmica, condiciones de descanso, infraestructura urbana, corresponsabilidad fiscal y cuidados**, con el objetivo de garantizar que las transformaciones no se hagan a costa de los cuerpos y vidas de quienes han sido históricamente invisibilizadas.

La violencia, la exclusión y la precariedad que atraviesan al trabajo en plataformas no son inevitables: son producto de decisiones estructurales que se pueden transformar. Para lograrlo, es indispensable que la garantía de derechos se construya con base en la **corresponsabilidad** de todas las actoras: el estado, las plataformas, los establecimientos comerciales y las personas usuarias. No hacerlo sería abandonar una oportunidad única para que la promesa de bienestar realmente alcance a todas las personas trabajadoras.



Siglas y acrónimos

CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer
C5	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
LGBTIQ+	Personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transgénero/Travestis, Intersex, Queer (o Cuestionando) y el signo + para incluir otras identidades y expresiones de género, así como orientaciones sexuales.
LFT	Ley Federal del Trabajo
NOM	Norma Oficial Mexicana
PGA	Política de gestión algorítmica
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
UAA	Unidad de Auditoría Algorítmica

Glosario de conceptos básicos sobre género y plataformas

Acoso y acoso sexual

Comportamiento cuyo objetivo es intimidar, perseguir, apremiar e importunar a alguien con molestias o requerimientos que puede ser de carácter laboral, moral, psicológico y/o sexual. Este último es un acercamiento de índole sexual no deseado por la persona que lo recibe y que le provoca efectos perjudiciales.

Algoritmos

Son programas que “deciden” cómo funciona el trabajo en las plataformas: a quién le asignan pedidos, cuánto se paga y cuándo se castiga o bloquea a alguien. El programa toma estas decisiones con base en la información que se le dio cuando se diseñó, por lo que puede tener prejuicios, sesgos o datos incompletos.

Discriminación

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con o sin intención, no sea objetiva, racional ni proporcional, cuyo objeto o resultado obstaculiza, restringe o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, basada en el origen étnico, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, religión, apariencia física, situación migratoria, embarazo, lengua, opiniones, orientación sexual, identidad o expresión de género, características sexuales, identidad o filiación política, estado civil, situación o responsabilidades familiares, antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Diversidades y disidencias sexogenéricas

Son las personas con identidades de género, orientaciones sexuales y/o expresiones de género distintas a la norma cishetero del sistema binario sexogénero, como personas trans, no binarias o LGBTQ+, quienes suelen enfrentar más violencia y exclusión.

Ecosistema laboral de plataformas

Es todo lo que rodea al trabajo en plataformas: la empresa, la aplicación, los algoritmos, la clientela (ya sean personas usuarias u otras empresas), los comercios y las autoridades. Todas estas partes influyen en las condiciones de trabajo.

Ingreso bruto

Es la suma del ingreso generado por la persona trabajadora de plataformas digitales por tarea, servicio, obra o trabajo realizado, premios y estímulos o cualquier figura análoga otorgada por la empresa empleadora (la figura legal de el patrón), antes de que se apliquen impuestos, porcentaje de exclusión y cuotas obrero patronales, etc. En este ingreso no se consideran los montos que las personas trabajadoras reciban por concepto de propinas.

Ingreso neto mensual

Es el ingreso generado por la persona trabajadora al que le fueron aplicados impuestos, porcentaje de exclusión, cuotas obrero patronales, etc.

Inspección laboral

Es la forma en que el estado revisa que las plataformas cumplan la ley, respeten derechos y prevengan la violencia y la discriminación.

Ley Federal del Trabajo (LFT)

Es la ley que protege los derechos laborales en México y que ahora también reconoce derechos para quienes trabajan en plataformas digitales.

Perspectiva de género

Categoría de análisis de la realidad que permite visibilizar la valoración social diferenciada de las personas en virtud del género asignado al nacer y/o del género autopercebido y asumido por la propia persona, y que evidencia las relaciones desiguales de poder originadas en estas diferencias.

Porcentaje de exclusión

Es el porcentaje del ingreso neto mensual diferenciado por tipo de vehículo, derivado del uso intensivo y continuo de la plataforma digital como herramienta de trabajo tecnológica proporcionada por la empresa empleadora.

Prueba piloto

Es un periodo de tiempo para evaluar cómo funciona una nueva regla o política antes de aplicarla de manera definitiva.

Cuidados

Acciones destinadas a sostener la vida propia, de otras personas o de la comunidad, ya sea de forma física, moral o emocional. Estas tareas recaen principalmente en mujeres y casi nunca se reconocen como trabajo.

Transparencia algorítmica

La transparencia algorítmica y la explicabilidad se refieren a la capacidad de comprender y explicar cómo toman decisiones los sistemas automatizados, especialmente en contextos que afectan aspectos significativos de la vida humana, como el judicial, crediticio, migratorio y de empleo.

Doble carga de trabajo

Situación en la que se encuentran muchas mujeres: trabajan en plataformas y además se encargan del trabajo doméstico, de cuidados y emocional, lo que genera cansancio y precariedad.

Violencia basada en género

Actos lesivos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Se origina en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas del sistema binario sexogénero que se asumen como naturales e incuestionables. El término se utiliza principalmente para subrayar el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y otras diversidades sexogenéricas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia.

Violencia digital

Todo acto que se comete, asiste, agrava o amplifica mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación u otras herramientas digitales, que tenga o pueda tener como resultado daños físicos, sexuales, psicológicos, sociales, políticos o económicos, o bien otras violaciones a los derechos y libertades.

Violencia institucional

Actos u omisiones de las personas servidoras públicos que discriminen, utilicen estereotipos de género o cuyo fin sea postergar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, personas no binarias y personas LGBTIQ+ o su acceso a políticas públicas.

Ludificación del ingreso

Práctica que utiliza retos y bonos para disfrazar tarifas base bajas y que obliga a las personas trabajadoras a invertir tiempo desproporcionado para alcanzar umbrales de pago.

Violencia económica

Toda acción u omisión de la persona agresora (o del sistema) que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones para controlar el ingreso, o la percepción de un salario menor por igual trabajo.

Referencias

Investigaciones, grupos focales y procesos internos

- **Grupos focales con personas trabajadoras de plataformas digitales, OSC y autoridades** (2025). Realizados de forma presencial e híbrida.
- **Taller interno de cocreación con personas trabajadoras mujeres y personas no binarias** (Oxfam México, 2025). Espacio de análisis participativo para identificar vulnerabilidades, mapear riesgos y construir propuestas colectivas con enfoque feminista e interseccional.

Informes y documentos técnicos

- **Artículo 19 (2025, febrero)**. Hacia una transparencia algorítmica en el sector público de América Latina. Informe.
- **CONAPRED (2023)**. Glosario sobre igualdad y no discriminación.
- **CONAPRED (2016)**. Glosario de la diversidad sexual, de género y características sexuales.
- **Diario Oficial de la Federación (2025)**. DISPOSICIONES de carácter general que determinan los procedimientos relativos al cálculo del ingreso neto de las personas trabajadoras de plataformas digitales.
- **Instituto Nacional de las Mujeres (2007)**. Glosario de género.
- **ONU Mujeres (2023)**. La violencia de género es una de las violaciones más generalizadas de los derechos humanos en el mundo. Artículo.
- **Oxfam Intermón (2024, diciembre)**. Los engranajes de la máquina: poder y desigualdades en la inteligencia artificial. Dirección de Justicia Global y Cooperación Internacional del Ayuntamiento de Barcelona.
- **Oxfam México (2021)**. Diccionario de los cuidados.
- **Oxfam México (2025)**. Informe de resultados: Investigación sobre brechas de género de personas trabajadoras de plataformas. Documento interno.
- **Oxfam México (2025)**. Reporte final del Taller para el fortalecimiento de liderazgos con perspectiva feminista e interseccional en personas trabajadoras mujeres y no binarias de plataformas digitales. Documento interno.

Organismos, convenciones y marcos normativos

- **Ley Federal del Trabajo** (capítulo IX bis: trabajo en plataformas digitales).
- **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**.
- **CEDAW** – Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- **Convención de Belém do Pará**.
- **Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo** (OIT) sobre violencia y acoso laboral.
- **Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo** (OIT) sobre responsabilidades familiares.
- **NOM-035-STPS** sobre factores de riesgo psicosocial.
- **NOM-030-STPS** sobre servicios preventivos de seguridad y salud.
- **ONU Mujeres** sobre violencia digital.

Contratos y políticas algorítmicas

- Modelos de contrato de plataformas digitales autorizados por el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (CFCRL), Blog del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (STPS), disponible en: <https://tinyurl.com/44vum4nc>

Recursos gráficos

Iconos

Iconos obtenidos de [The Noun Project](#) (licencia CC BY 3.0.):

- noun-courier-6361039, por Logisstudio
- noun-checking-4881341, por SAM Designs
- noun-waiting-3320919, por The Icon Z
- noun-mobile-map-5730715, por kliwir art
- noun-cop-car-4147215, por Jejen Juliansyah Nur Agung
- noun-warehouse-7832022, por Uut Eva Arianí
- noun-driver-7994511, por Andre Buand
- noun-reception-7892353, por Nira Inds
- noun-skyline-7226245, por Ricardo Orichio
- noun-box-truck-7626594, por studio flower art
- noun-motorbike-4345935, por Becris
- noun-delivery-4073161, por Rank Sol
- noun-loupe-8051557, por Mira iconic
- noun-law-8045501, por Yasashii Studio
- noun-checkbox-483467 por Roselin Christina. S.
- noun-courier-6361039, por rali setiadi
- noun-courier-6361039, por WEBTECHOPS LLP
- noun-courier-6361039, por Angelo Troiano
- noun-courier-6361039, por Adrien Coquet
- noun-courier-6361039, por Creative Mahira
- noun-courier-6361039, por Larea
- noun-courier-6361039, por DailyPM
- noun-courier-6361039, por Win Ningsih
- noun-courier-6361039, por Rizalwale

Ilustraciones y otros elementos gráficos

- Ilustraciones parcialmente compuestas a partir de gráficos generados con [Midjourney V7](#).
- Capas base de mapas obtenidas de [city-roads](#) por Andrei Kashcha (anvaka), con datos de [OpenStreetMap](#) (licencia ODbL).



OXFAM
México

